

УДК 004.05: 005.63

## **ПОДХОДЫ К ВЫБОРУ КАЧЕСТВЕННЫХ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ БАНКОВСКИХ СИСТЕМ**

*П.Л. Володько,  
ФБД 3 курс*

Переход банков, делового мира и всего общества на новые методы денежного обращения, когда платежные, расчетные и другие финансовые процедуры осуществляются при компьютерной обработке и передаче информации, предусматривает необходимость внедрения и использования самых современных банковских информационных технологий. Поэтому на современном этапе развития банковской де-

ятельности актуальной является задача выбора качественных автоматизированных банковских систем (АБС).

Существуют различные методологии, методы и модели оценки качества АБС, а именно: статистические методы; методы сравнительного анализа, использующие стандарты действующие на территории страны; модель оценки качества Cleanroom; матричные методы; метод экспертных оценок; метод имитационно-аналитического моделирования; модель мультиатрибутивного товара.

Практика показывает, что универсального и исчерпывающего метода оценки качества АБС не существует. В этой связи для получения объективной информации необходимо использовать комплекс методов, количественных и качественных, исследующих различные аспекты качества АБС.

Предлагается следующий подход к оценке качества АБС. Важно отметить, что не все свойства АБС могут быть формально представлены в виде количественных показателей. В этом случае оценку можно производить методом экспертных оценок. Для этого разрабатывается система сравнительных показателей (критериев) оценки качества АБС. Такие как: качество информационного обеспечения (ИО), технического обеспечения (ТО), программного обеспечения (ПО), качество стратегических решений, социальная значимость.

Следует отметить, что наряду с общепринятыми критериями оценки качества АБС определены и детализированы дополнительные обобщающие блоки критериев «качество стратегических решений» и «социальная значимость». Для оценки критериев предлагается использовать метод экспертных оценок и модель 4-х уровневой иерархии качества [1].

Система наиболее общих критериев, а так же степень их детализации разрабатывается в зависимости от потребности банка для конкретных АБС и условий их эксплуатации. Каждому критерию экспертом присваивается весовой коэффициент, а детализированные характеристики, взятые с «весами», являются основой для построения оценок базовых качеств оцениваемых альтернатив. В свою очередь, взвешенная сумма базовых свойств дает оценку для каждого обобщенного показателя. Наконец, взвешенная сумма обобщенных показателей определяет общую оценку качества АБС. Результаты оценки представляются независимым экспертом в виде результирующей таблицы 1.

Таблица 1 – Результаты экспертной оценки качества АБС

ИТ	Обобщенные показатели					Общая оценка качества АБС
	(8) Качество ИО	(6) Качество ТО	(7) Качество ПО	(5) Качество стратегических решений	(5) Социальная значимость	
АБС 1	7,0	6,1	6,8	7,1	7,0	6,8
АБС 2	6,2	6,8	7,3	6,5	7,3	6,8
АБС 3	3,3	8,0	8,6	8,5	5,8	6,6
АБС 4	6,4	5,0	6,8	6,9	6,4	6,3

Приведенные в таблице 1 результаты оценки показывают, что АБС 1 и АБС 2 имеют более высокое качество по сравнению с другими альтернативами и могут быть выбраны банком. Оценка несколькими экспертами более эффективна, т.к. в любой экспертной оценке имеется элемент субъективизма (практический опыт эксперта, объем знаний, интуиция, восприятие событий и т.д.), который оказывает влияние на результат оценки.

Для варианта, когда оценку альтернатив АБС проводят несколько экспертов, общая оценка альтернативы рассчитывается по сумме оценок каждого эксперта данной альтернативы, взвешенной на коэффициент эффективности оценок эксперта, что дает возможность учитывать в оценке каждой из альтернатив оценку каждого эксперта.

Отметим особо, что в результате экспертной оценки может оказаться, что несколько альтернатив имеют одинаковую или очень близкую по значению общую оценку качества, поэтому невозможно будет определить явного лидера. С этой целью необходимо рассмотреть соотношение цены и общей оценки качества альтернатив на шкале «цена–качество» (рис. 1) [2].

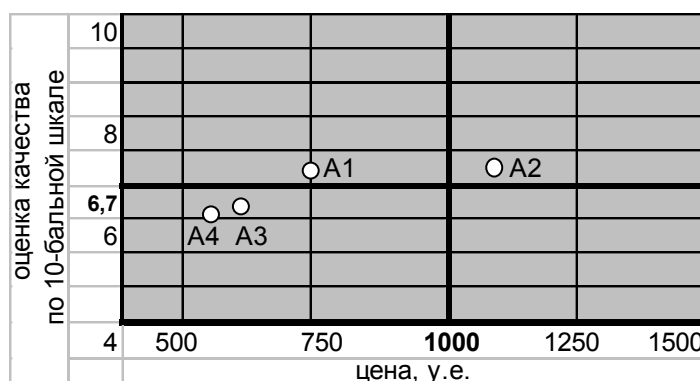


Рисунок 1 – Соответствие цены и качества АБС

Банком определяется как верхний предел по цене – возможность заплатить данную цену (темная вертикальная линия на рис.1), так и нижний предел качества АБС (темная горизонтальная линия на

рис.1). Очевидно, что интерес будут представлять альтернативы, попадающие в левый верхний сегмент, которому соответствует приемлемая цена и достаточно высокий уровень качества. Альтернативы, попадающие в верхний правый сегмент, нуждаются в углубленном анализе, рассмотрении дополнительных критериев качества. Альтернативы, попадающие в левый и правый нижние сегменты, не представляют интереса, ввиду оценки качества ниже допустимого уровня.

Предложенный подход может быть взят за основу при выборе качественных АБС, а также иметь практическое значение для большинства банков при оценке качественных АБС и принятии оптимальных решений по их выбору.

#### **Список использованных источников**

1. Володько, Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий: методы и методики: Монография / Л.П. Володько. – Минск: Мисанта, 2008. – 236 с.
2. Хойер, Р. Что такое качество? / Р. Хойер, Б. Хойер // Стандарты и качество. – 2002. – № 3. – С. 96 – 102.